

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia mempunyai alam dan budaya yang unik dan beraneka ragam yang dapat dijadikan sebagai model untuk mengembangkan industri pariwisata yang merupakan salah satu aspek pembangun yang banyak sekali mendapatkan perhatian dari pemerintah. Karena faktor pariwisata merupakan salah satu sumber devisa terbanyak yang sangat diandalkan dan sangat berpotensi untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi pembangunan ekonomi nasional.

Akan tetapi perkembangan kepariwisataan di Indonesia, khususnya Jawa Barat sedang mengalami penurunan jumlah wisatawan mancanegara. Indonesia merupakan salah satu penghasil devisa non migas yang sangat diandalkan, maka betapa pentingnya untuk merubah citra buruk Indonesia yang disebabkan adanya beberapa peristiwa yang menimpa Indonesia seperti terjadi kerusuhan dan lain sebagainya yang akhirnya menyebabkan keadaan Indonesia menjadi tidak aman, yang membuat wisatawan baik domestik maupun mancanegara dalam melakukan perjalanan wisatanya merasa tidak aman dan nyaman sehingga mengakibatkan penurunan terhadap pemasukan devisa Negara.

Bahkan ada beberapa Negara yang justru menganjurkan warga negaranya untuk tidak melakukan wisata ke Indonesia. Walaupun demikian banyaknya kejadian-kejadian yang mengakibatkan kunjungan wisatawan menurun, pemerintah tetap berusaha memperbaiki dan meningkatkan citra Indonesia di mata dunia internasional agar sektor pariwisata dapat kembali bangkit dan wisatawan dapat kembali melakukan perjalanan wisata ke Indonesia dan memberi pemasukan devisa kepada Negara.

Untuk menunjang berkembangnya usaha pariwisata, pemerintah Indonesia berusaha menarik minat wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara untuk mengunjungi obyek –

obyek wisata di Indonesia dengan menyajikan obyek – obyek yang menarik serta memberikan pelayanan yang baik dari berbagai segi termasuk hotel sebagai sarana akomodasi.

Adapun definisi perhotelan menurut Kodhyat dan Ramaini, (1992)

“Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa – jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan fasilitas lainnya dalam hotel dan untuk umum, yang memberikan kenyamanan dan bertujuan komersial.”

(Kodhyat dan Ramaini, 1992:54)

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa hotel adalah sektor penunjang kegiatan pariwisata dan sebagai tempat tinggal sementara yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman selama wisatawan melakukan perjalanan. Hotel terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1. *Front of the House*
2. *Back of the House*

Front of the House adalah bagian dari hotel, yang dalam operasionalnya mengadakan hubungan langsung dengan tamu. Contohnya kantor depan, tata graha, dan tata hidang. Sedangkan *Back of the House* adalah bagian dari hotel, yang didalam operasionalnya tidak mengadakan hubungan langsung dengan tamu, contohnya adalah *maintenance, engineering, accounting*, dan lain sebagainya.

Pada penulisan Proyek Akhir ini, penulis akan membahas tentang salah satu departemen yang merupakan salah satu bagian dari *Front of the House* yaitu *Front Office Department* atau bagian Kantor Depan. Adapun pengertian kantor depan yang penulis ambil sebagai berikut :

Kantor Depan Hotel merupakan salah satu Departemen / bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari tamu yang mengadakan pemesanan kamar (*pre-arrival*), selama tinggal di hotel sampai dengan tamu berangkat (*check-out*) dari hotel

(Agusnawar, 2002)

Departemen Kantor Depan memiliki beberapa bagian atau fungsinya yang berbeda diantaranya : *Reservation, Telephone Operator, Front Office Cashier, Bell Service, Guest Relation*

Officer, dan Guest Service Agent. Beberapa bagian ini memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap pekerjaannya masing – masing, namun dari setiap seksi antara satu dengan yang lain saling berhubungan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam menunjang kelancaran operasional di Departemen Kantor Depan.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor depan harus sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan, dalam prosedur tetap yang harus dipatuhi oleh karyawan yang bekerja untuk membantu kelancaran pada tamu yang akan menginap di hotel yang disebut *Receptionist* atau *Guest Service Agent*, yang juga merupakan tempat dimana penulis melaksanakan penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk menyusun suatu karya tulis sebagai Proyek Akhir dengan judul : Standard Operating Prosedure Check-in di Verona Palace Hotel Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan judul yang telah dipilih penulis, maka identifikasi masalah ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *Standard Operating Procedure Check-in* pada tamu di *Front Office Department* Verona Palace Hotel Bandung ?
2. Bagaimana pendapat karyawan mengenai *Standard Operating Procedure Check-in* di *Front Office Department* Verona Palace Hotel Bandung ?
3. Apa saja hambatan seorang *Guest Service Agent* dalam melaksanakan *Standard Operating Procedure* pada saat menangani tamu *Check-in* ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

1. Untuk mendalami bidang yang selama ini ditekuni.
2. Untuk mendalami permasalahan-permasalahan yang terjadi pada dunia perhotelan, khususnya *Front Office Department*.
3. Untuk membandingkan antara teori yang didapat dibangku kuliah dengan praktik yang terjadi dilapangan

1.3.2 Tujuan Penelitian

a. Tujuan Formal

Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi pada program Diploma III Telkom University Bandung.

b. Tujuan Operasional

1. Untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure Check-in* pada tamu di *Front Office Department* Verona Palace Hotel Bandung.

Untuk mengetahui pendapat karyawan mengenai *Standard Operating Procedure Check-in* pada tamu di *Front Office Department* Verona Palace Hotel Bandung.

2. Untuk mengetahui hambatan seorang *Guest Service Agent* dalam melaksanakan *Standard Operating Procedure* pada saat menangani tamu *Check-in* ?

1.4 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif dengan mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berkaitan dengan masalah yang diidentifikasi. Sedangkan Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan :

1. Observasi

Kepada karyawan bagian Kantor Depan sebanyak 4 (empat) orang untuk mengetahui pelaksanaan *Standard Operating Procedure Check-in*.

2. Wawancara

Ditujukan kepada karyawan sebanyak 4 (empat) orang untuk mengetahui pendapat karyawan mengenai *Standard Operating Procedure Check-in*.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada waktu penulis bekerja di Verona Palace Hotel Bandung, yang berlokasi di Jl. Surya Sumantri No. 36 Pasteur Bandung. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada tanggal 1 Mei 2015 sampai dengan 1 Agustus 2015.